

Литература

1. Зиненко В., Левшина В., Бука Э., Харин В., Репях С., Кошкарёва Н. Структура процессов и документации системы менеджмента качества // Стандарты и качество. 2002. № 9. С. 92–94.
2. ГОСТ ИСО 9001–2001.
3. Гафорова Е., Балабан В., Кравченко И. Проблемы формирования целей вузовской системы качества // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 38–40.
4. Качалов В. А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества). М.: ИздАТ, 2001. 128 с.

5. Менеджмент системы качества: Учеб. пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. М.: ИПК издательство стандартов. 1997. 368 с.
6. Кружалин В. И. Государственная система оценки качества высшего профессионального образования // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 26–29.
7. Салимова Т. А., Ахметова Н. Ш. Самооценка как инструмент управления качеством в вузе // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 49–51.
8. Липидус В. А., Рекишский А. Н. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО 9000 версии 2000 года. Диалог консультанта с руководителем компании. Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2000. 88 с.

М. И. Иродов, С. В. Разумов

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ВУЗЕ

М. I. Irodov, S. V. Razumov

Creation of quality management system for specialist development at the university
(an experience of International University of Business and Technological innovations)

Качество — комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация учебного процесса, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества образования является качество (в широком смысле этого слова) выпускников вуза. При этом последние должны рассматриваться, с одной стороны, как потребители (информации, которую они получают в вузе), с другой — как поставщики собственных знаний и умений работодателю.

Под управлением качеством выпускника будем понимать постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающие формирование будущего специалиста оптимального качества и полноценное использование его знаний, умений и навыков. Качество образования опирается на три ключевых основания:

- цели и содержание образования;

- уровень профессиональной компетентности преподавательского персонала и организации их деятельности;

- состояние материально-технической и научно-информационной базы процесса обучения.

Переход экономики России на рыночные отношения выявил некоторые проблемы, которые можно отнести как к общему состоянию российской системы образования, так и к нашему вузу, в частности.

- Быстро меняющаяся конъюнктура рынка; его неравномерная насыщенность: дефицит одних специалистов (чаще всего — по специальностям, связанным с работой именно в условиях рыночных отношений), при избытке других (традиционные технические специальности).

- Неустойчивый спрос на специалистов со стороны потребителей.

- Ликвидация государственного регулирования рынка труда и распределения выпускников.

- Усиление конкуренции вследствие увеличения числа негосударственных вузов и расширения платного образования в государственных вузах.

- Низкая эффективность образовательных процессов вследствие использования устаревших методик обучения.

Все эти и многие другие проблемы заставляют серьезно задуматься о коренном пересмотре подхода к обеспечению качества образования. Наиболее эффективным и комплексным будет системный подход к обеспечению качества, основанный на создании системы качества, соответствующей стандартам серии ИСО-9000. Такой подход апробирован на многих промышленных предприятиях и в организациях, занимающихся сферой услуг.

Создание системы управления качеством в Международном университете бизнеса и новых технологий (МУБиНТ) преследует определенные цели, среди которых можно выделить внутренние и внешние.

Внутренние цели

- Достижение качественного уровня выпускников МУБиНТ, превышающего уровень других аналогичных вузов. Снижение уровня «дефектности» студентов (имеющих многочисленные задолженности, подлежащих отчислению и т. п.).

- Реорганизация системы управления вузом. Открытие новых специальностей и специализаций. Развитие инфраструктуры вуза, обеспечивающей благоприятные условия обучения.

- Использование новых образовательных и информационных технологий.

- Повышение профессионального уровня преподавателей и сотрудников университета.

- Улучшение экономического положения университета.

- Оптимизация учебного процесса с точки зрения минимизации использования ресурсов без ущерба качеству образования.

Внешние цели

- Стремление стать одним из вузов, имеющих функционирующую и в перспективе сертифицированную систему обеспечения качества обучения.

- Расширение и освоение новых рынков

поиска абитуриентов и «сбыта» выпускников.

- Повышение престижа университета.

- Ориентация на удовлетворение требований работодателей, определенных отраслей или определенных регионов.

Работа администрации университета в области качества позволяет:

- Улучшить систему подготовки специалистов в вузе.

- Повысить имидж вуза.

- Реорганизовать вуз на основе принципов всеобщего управления качеством и оптимального управления.

- Ввести документированные процедуры (разработка СТП системы качества, методические указания для всех структур управления и должностных инструкций для каждого отдела вуза).

- Четко распределить обязанности и ответственность.

- Унифицировать методики обучения, их информационно-хронологическую согласованность и непротиворечивость в рамках всего курса обучения; возможность гибко изменять учебные планы и учебные программы.

- Повысить степень доверия со стороны заказчиков, заинтересованных в выпускниках вуза — разнообразных предприятий, организаций и общества в целом.

- Своевременно и систематически выявлять недостатки в области обеспечения качества обучения и находить способы их устранения.

- Придать большую стабильность и предсказуемость работы вуза как в сфере административного управления, так и в сфере обучения студентов и подготовки научных кадров.

- Мотивировать к самосовершенствованию и к работе над системой качества сотрудников университета, в первую очередь, преподавателей и студентов.

- Повысить степень взаимодействия между отдельными подразделениями университета.

Следует осознать, что введение и функционирование системы качества не может иметь только лишь положительные и полезные для организации эффекты. Могут быть обнаружены также и следующие негативные изменения, вернее, новые сложности в работе организации:

- Функционирование, а особенно сертификация системы качества требует сильной бюрократической поддержки (огромное число письменных процедур), что часто сильно увеличивает трудоемкость в решении некоторых административных и хозяйственных вопросов.

- Чрезвычайно трудно изменить образ мышления сотрудников университета и студентов так, чтобы он соответствовал идеологии всеобщего качества, а без такой идеологической перестройки сознания эффективность работы системы качества будет минимальной либо вообще отрицательной.

В МУБиНТ на основе стандартов ИСО-9000 разработана и внедряется система управления качеством образования, которая содержит следующие основные разделы (см. табл. 1).

Процесс обеспечения качества может быть описан следующими факторами (см. табл. 2).

Особое значение в университете уделяется формированию системы мониторинга качества образования.

Министерство образования РФ осуществляет внешний мониторинг посредством лицензирования права осуществлять образовательную деятельность в целом и по конкретным специальностям, а также аттестации вуза и специальностей с последующей аккредитацией.

Организации, принимающие на работу выпускников вуза, предъявляют определенные требования к качеству подготовки специалистов. Это находит отражение в конкретных заявках с указанием квалификационных требований к будущим работникам, в том, что руководители предприятий участвуют в итоговой аттестации выпускников университета. Кроме того, крупные предприятия области, принимающие большое число выпускников, периодически представляют в вуз заключение о качестве их работы, в котором отражают:

- соответствие предъявляемым требованиям уровня подготовленности специалистов;
- их продвижение по служебной лестнице;
- возможности их дальнейшего профессионального роста и развития творческого потенциала.

К внутренним субъектам мониторинга качества образования относятся руководство

университета, его институтов и факультетов; учебно-методическое управление университета; государственная аттестационная комиссия.

Внутренний мониторинг качества образования в университете включает:

- Текущий контроль успеваемости студентов и качества преподавания.
- Промежуточный контроль уровня знаний студентов.
- Итоговую аттестацию выпускников.
- Рейтинг преподавателей по разработанной в вузе системе «Преподаватель глазами студента».
- Периодическую аттестацию преподавателей.

Весь цикл работ по созданию системы обеспечения качества в соответствии со стандартами серии ИСО-9000 можно разбить на 3 последовательных этапа.

Этап 1. Организация разработки системы, завершающаяся:

- Разработкой программы проведения работ по созданию системы качества.
- Организацией изучения стандартов ИСО. Должны быть обучены не только лица, непосредственно занятые разработкой и внедрением системы качества, но и по возможности весь персонал, чтобы он имел четкое понятие о проводимых мероприятиях и мог эффективно взаимодействовать в рамках создания и последующего функционирования системы качества.

- Анализом существующей системы обеспечения качества образования (или хотя бы зачатков существования такой системы, пусть и не вполне целевой), с точки зрения стандартов ИСО, касающихся проблем обеспечения качества. Выявлением несоответствий, проблем, рассмотрением разнообразных методов их решения, выбором наиболее удобных и приемлемых для реализации.

- Разработкой и реализацией мер по приведению системы качества в соответствие с выбранными стандартами, или с документами, комплексно синтезированными на основе стандартов серии ИСО-9000.

Этап 2. Создание и введение в действие документации системы качества, завершающееся:

- Введением в действие документации.
- Ознакомлением с ней сотрудников и, в случае необходимости, студентов.

Таблица 1

Номер элемен- та СК	Наименование элементов системы качества	Кто несет ответственность за конечный результат	Кто организует и координирует исполнение
1	Ответственность руководства	Ректор университета	Координатор программ по качеству
2	Система качества	Координатор программ по качеству	Совет по качеству
3	Анализ требований заказчика	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе Проректор по маркетингу	Учебно-методический совет Управление методического обеспече- ния Служба маркетинга
4	Управление проектированием	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе	Учебно-методический совет Управление учебно-методического обеспечения
5	Управление документа- цией и данными	Координатор программ по качеству	Сектор управления качеством
6	Работа с поставщиками	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе Проректор по маркетингу Проректор по довузовскому образованию	Служба маркетинга Приемная комиссия Технические службы
7	Управление процессами	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе Финансовый директор Проректор по информационным системам в обучении	Деканы факультетов Руководители подчиненных подраз- делений
8	Контроль и испытания	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе Координатор программ по качеству	Деканы факультетов Руководители подчиненных подраз- делений Сектор управления качеством
9	Управление средствами и методами контроля	Координатор программ по качеству	Сектор управления качеством
10	Корректирующие и предупреждающие действия	Первый проректор Проректор по учебно-методической работе	Деканы факультетов Руководители подчиненных подраз- делений
11	Управление данными о качестве	Координатор программ по качеству	Совет по качеству Сектор управления качеством
12	Внутренние аудиты качества	Координатор программ по качеству	Совет по качеству Сектор управления качеством
13	Подготовка кадров и повышение квалифика- ции	Первый проректор	Управление кадров Управление по развитию персонала Аспирантура
14	Затраты на качество	Финансовый директор	Руководители подчиненных подраз- делений

Фактор	Структура фактора
Маркетинг	<p>Продажи Реклама</p> <ul style="list-style-type: none"> • Профориентационная и презентационная работа • Организация работы приемной комиссии • Система отбора абитуриентов • Система трудоустройства выпускников <p>Аналитическая работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ потребностей в специалистах на рынке труда (желательно глубиной до 7 лет) • Анализ направления развития вуза (открытие, закрытие направлений подготовки специалистов по различным формам обучения) • Анализ эффективности деятельности университета по увеличению объемов продаж • Анализ имиджа выпускников у работодателей • Анализ проблем карьерного роста выпускников
Организационно-методическая подготовка образовательного процесса	<p>Документальное сопровождение образовательных программ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка (корректировка) учебных планов в соответствии с требованиями ГОС • Разработка рабочих программ • Оптимизация организационной структуры образовательного процесса • Формирование интегрированной образовательной среды • Разработка системы внутренних нормативных актов, регламентирующих функционирование учебного процесса <p>Закрепление учебной нагрузки за кафедрами Формирование лекционных потоков с учетом интегрированной образовательной среды Формирование объединенных групп для других видов занятий Формирование объединенных групп для различных форм обучения Методическое сопровождение образовательного процесса Информационное обеспечение образовательного процесса</p>
Организация образовательного процесса	<p>Организационная подготовка образовательного процесса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Структурирование системы подразделений, реализующих учебный процесс • Разработка графика учебного процесса • Разработка расписания учебных занятий • Разработка расписания экзаменационных сессий <p>Организационное сопровождение образовательного процесса Организация самостоятельной работы студентов Организация практик Организация работы ГАК</p>
Кадровое обеспечение образовательного процесса	<p>Формирование штата преподавателей Реализация образовательного процесса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Закрепление учебной нагрузки за преподавателями • Формирование индивидуальных планов работы преподавателей • Контроль исполнения индивидуальных планов преподавателями • Оценка работы преподавателей (рейтинг) <p>Система развития преподавателей</p> <ul style="list-style-type: none"> • Повышение квалификации • Аспирантура, докторантура
Реализация образовательного процесса	<p>Контроль исполнения расписания учебных занятий Контроль самостоятельной работы студентов Контроль текущей успеваемости студентов (рейтинг) Проведение практик Контроль хода экзаменационной сессии Итоговая аттестация выпускников</p>
Внеучебная работа со студентами	<p>Научно-исследовательская работа студентов Олимпиады, конкурсы, конференции Деятельность, обеспечивающая развитие личности в областях, не связанных с основным образовательным процессом</p>

Фактор	Структура фактора
Материальное обеспечение образовательного процесса	<p>Расширение учебных площадей и приведение их в соответствие с лицензионными требованиями</p> <p>Обеспечение оборудованием и информационными материалами, учебной и научной литературой</p> <p>Разработка собственных и приобретение программных продуктов как для учебных целей, так и для организации эффективного управления</p>
Структура управления университетом	<p>Соответствие структуры управления целям системы управления качеством</p> <p>Соответствие должностных инструкций сотрудников целям системы управления качеством</p> <p>Система оценки деятельности каждого сотрудника по реализации системы управления качеством</p>
Система внутреннего аудита реализации системы управления качеством	<p>Программа проведения аудита</p> <p>Формирование группы аудиторов</p> <p>Реализация аудита:</p> <p>Оценка соответствия организационной структуры университета задачам реализации системы управления качеством</p> <p>Оценка деятельности сотрудников по реализации системы управления качеством</p> <p>Оценка соответствия образовательных программ требованиям ГОС, заказчиков, обучающихся</p> <p>Оценка методических, организационных и технических условий реализации образовательных программ</p> <p>Оценка качества работы преподавателей</p> <p>Оценка качества усвоения студентами основной образовательной программы</p> <p>Оценка качества обеспечения продаж</p> <p>Общая оценка реализации системы управления качеством</p>
Создание в вузе Совета по качеству	

Этап 3. Подготовка системы качества к сертификации:

В настоящее время в МУБиНТ создана модель системы управления качеством. Идет организационная и технологическая проработка отдельных ее элементов. Эта работа была проведена в 2001/2002 учебном году в рамках реинжиниринга управления и механизмов функционирования вуза.

Наличие системы качества вуза будет означать для работодателей гарантированное качество выпускников, что будет способствовать повышению конкурентоспособности вуза в целом и повышению престижа выпускников у работодателей. Руководство МУБиНТ берет на себя ответственность за непрерывную реализацию политики в области качества.